

51006

Al contestar cite este número



Radicado No:

202551006000136931

La Unión Nariño, 09 de diciembre de 2025

Peticionario:
ANÓNIMO COLÓN GÉNOVA
Vereda David Bajo
NARINO - GENOVA_COLON

Asunto: Respuesta Derecho de Petición - Reclamo SIM 1764845722

Cordial saludo.

La suscrita en calidad de Coordinadora del Centro Zonal La Unión y en ejercicio de la supervisión delegada por el ordenador del gasto en el ejercicio de sus facultades, del Contrato de Aporte en adelante (CTA) No. 520010642024, suscrito entre Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en adelante, ICBF con la Entidad Administradora del Servicio, en adelante EAS FUNDACIÓN AGUA PARA TODOS en la Modalidad Familiar y Comunitaria de los servicios de Hogar Comunitario de Bienestar HCB y HCB Familia Mujer e Infancia FAMI para el municipio de Colon, de manera atenta, me permito brindar respuesta a la Derecho de Petición interpuesto mediante radicado SIM 1764845722, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 13 de la ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo al igual el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, en los siguientes términos:

En primera medida es preciso manifestar que en fecha 21/11/2025, ingresa al aplicativo SIM con No. 1764845722, estableciendo la siguiente solicitud:

“Se comunica peticionario (a) reportando la situación presentada en el Hogar Comunitario “El Paraíso”, indicando que desde el martes de la presente semana no se ha prestado el servicio de atención a los menores de edad de la comunidad, en el horario de 7:00 am a 3:00 pm. Señala que el hijo de la madre comunitaria se encontraba enfermo y hospitalizado; sin embargo, ella no gestionó un reemplazo para garantizar la continuidad del servicio. Refiere además que, recientemente, la madre comunitaria envió un mensaje al grupo de madres solicitando que, en caso de que el ICBF se comunicara con alguna de ellas, informaran que el servicio sí se había prestado, aunque esto no corresponde a la realidad. A la fecha, no se tiene información sobre cuándo se retomarán las labores ni se ha brindado orientación a la comunidad respecto a la suspensión del servicio. Refiere que es el unico hogar de la vereda con ese nombre”.

Para iniciar, es importante precisar que el ICBF tiene a su cargo la supervisión de contratos de aporte suscritos para la operación de servicios de primera infancia, de modo que durante su ejecución se garantice a los niños, niñas, mujeres lactantes y personas en gestación el ejercicio de sus derechos fundamentales y prevalentes, así le corresponde junto con las Entidades Contratistas generar acciones para salvaguardar la seguridad y protección de los beneficiarios, con el acompañamiento de los padres de familia y cuidadores responsables con quienes se potencian pautas de autocuidado, crianza y fortalecimiento de vínculos familiares.

Con la suscripción de contratos de aporte, el ICBF no asume ningún tipo de relación laboral con las personas que hacen parte del talento humano de las Entidades Contratistas que ejecutan servicios en modalidades de Primera Infancia como el caso de los Hogares Comunitarios de Bienestar HCB. Toda vez, que ICBF suscribe contratos de aporte con entidades sin ánimo de lucro, conforme a lo establecido en la Ley 7 de 1979, el Decreto 2388 de 1979, el artículo 122 del Decreto 2150 de 1995, el Decreto 1084 de 2015, y demás normas concordantes, de acuerdo con esto claramente en una de las cláusulas del contrato de aporte que suscribe la EAS estipula:

“AUSENCIA DE RELACIÓN LABORAL: El presente contrato no genera vínculo laboral alguno entre el personal de la EAS, sus dependientes y/o subcontratistas con el ICBF; sus derechos se limitarán de acuerdo con la naturaleza del contrato a cumplir cabalmente las obligaciones derivadas del mismo en su calidad de gerente integral del proyecto y a exigir las que correspondan al ICBF, teniendo en cuenta que los compromisos y obligaciones adquiridos por la Entidad Administradora del Servicio son independientes y diferentes de las actividades que desarrolla el ICBF. El personal que emplee para la ejecución del contrato tendrá la vinculación correspondiente con la EAS y por ninguna causa generará con el ICBF relación laboral o contractual alguna...”

En este sentido el ICBF no tiene ningún tipo de injerencia en la vinculación laboral de las Madres Comunitarias o sus remplazos, que realizan las entidades contratista, pues ellas son autónomas en determinar que personal contratan teniendo en cuenta el desempeño laboral. No obstante, es preciso aclarar que al ICBF le corresponde verificar que se cumplan con los requisitos exigidos en los Lineamientos y Manuales Operativos, realiza supervisión, asesoría a los programas, vigila y controla los recursos de Primera Infancia.

Así las cosas, me permito clarificar que esta coordinación en fecha 19/11/2025 recibió vía correo electrónico por parte de la representante legal de la fundación Agua para Todos, la novedad de la situación de la madre comunitaria del HCB El Paraíso con el asunto *“Buenas noches, envío solicitud de permiso ya que mi hijo se encuentra hospitalizado en la unión Nariño por convulsiones graves y lo remiten a la ciudad de Pasto y mi hijo sólo tiene 2 años de edad y requiere de mucho cuidado. Anexo hoja de vida de ...”, con la hoja de vida de la señora Maria Nancy Torres arcos, sin embargo, la solicitud estaba sin soporte, por ende se solicitó complementar, así la misma fue remitida nuevamente el día 20/11/2025, fecha en la cual desde esta coordinación y en ejercicio de supervisión se respondió “...se viabiliza el permiso y la hoja de vida del remplazo acorde a los adjuntos y correos que anteceden, bajo la claridad que la compensación económica del remplazo será asumido por la MC...”*.

Posteriormente a través de llamada telefónica la EAS informa que el remplazo desistió de asumir la atención en el HCB e iniciaron la búsqueda de otra persona, sin resultados satisfactorios, para el día 21/11/2025, la señora Yeimi Hernández ya había retornado a su residencia, convoco a las familias explico la situación, hizo entrega de alimentos y el día 24/11/2025 regreso a la atención con normalidad, así que esta supervisión reconoce que se interrumpió la prestación de servicio por cuatro (04) días, pero fueron puesto en conocimiento y se gestionó el remplazo ante la calamidad domestica de la Madre Comunitaria por motivo de fuerza mayor.

En consecuencia, la revisión y verificación de los hechos formulados en el reclamo para la toma de decisiones consecuentes con los lineamientos y reglamentos internos de la Entidad, su petición fue trasladada a la Entidad Contratista Fundación AGUA PARA TODOS.

En respuesta a solicitud de verificación del reclamo, la Fundación AGUA PARA TODOS, informa:

“El día 16 de noviembre en horas de la tarde, la madre comunitaria Yeimy Hernandez informa el estado de salud de su hijo por lo cual le pido el envío de solicitud de permiso y la hoja de vida de quién realizaría el reemplazo, documentos que fueron enviados el día 17 de noviembre porque refirió que no encontraba quién hiciera dicho reemplazo. Posteriormente, se envía a la supervisora Sandra Portilla supervisora asignada, pero posteriormente tuve que enviarlo a la coordinadora del centro zonal porque volvía ella a estar a cargo de nuestra supervisión y muy amablemente aprobó la hoja de vida. En este sentido se cumple con lo establecido dentro del manual operativo dando el espacio para la búsqueda de su reemplazo y también brindando el apoyo a la madre comunitaria en un momento difícil. Como EAS y como persona, actué bajo el principio de buena fe en el cumplimiento de la prestación de servicios en la unidad El Paraíso con el reemplazo que ya estaba aprobado, sin embargo la situación para la MC no fue favorable y se quedó sin este reemplazo, ante este hecho me pongo del lado humano y sensible frente a la situación que estaba pasando y cuando me comentó que no se prestó atención, me propuso entregar los alimentos a lo cual accedí porque es mejor que la comunidad se quede con ellos a que se dañen. Dejo ante ICBF el proceder de sensibilidad frente a los hechos y las acciones a tomar frente a una la MC, una mujer que se esfuerza a diario por salir adelante y que cuenta con la mala suerte de tener a su hijito enfermo y además de eso, no tiene una red de apoyo que respalde sus acciones. Ante la queja, se envía a la MC llamado de atención y solicitud de descargos”.

Teniendo en cuenta lo antes expuesto se constata que la EAS ha implementado acciones preventivas y correctivas con el fin de mejorar la atención de la madre comunitaria en el HCB El Paraíso.

Desde la supervisión se le está realizando el respectivo seguimiento a través del equipo de seguimiento a la ejecución de ICBF para corroborar lo manifestado por la EAS y la Madre Comunitaria, por lo cual, los profesionales del equipo de integralidad del CZ La Unión conformado por el Nutricionista Juan Camilo Meneses Narvaez, la pedagoga Yoselin Nathalia Jurado Muñoz y la psicóloga Andrea Carolina Barco Rodriguez, realizaron visita presencial al HCB El Paraíso de la V/ David Bajo del Municipio de Colón, en fecha 01/12/2025, dejando consignado en acta lo siguiente:

“De acuerdo con la versión suministrada por la madre comunitaria, el día 16 de noviembre, su hijo presentó episodios convulsivos de carácter súbito, situación que fue catalogada como un evento de urgencia médica. Ante la gravedad del cuadro clínico, la madre comunitaria recibió la recomendación de solicitar atención especializada, motivo por el cual fue remitida de manera inmediata a la ciudad de La Unión, y por decisión propia la madre movilizó a la ciudad de Pasto por la complejidad del caso, con el fin de garantizar la valoración oportuna por parte de profesionales idóneos en neurología pediátrica. El 17 de noviembre, una vez estabilizada la situación inicial y en cumplimiento de los protocolos de reporte de novedades, la madre comunitaria informó formalmente a la representante legal de la Fundación Agua para Todos sobre el evento médico y la imposibilidad temporal de continuar con la prestación del servicio en el hogar comunitario. En dicha comunicación, la representante legal indicó que, con el propósito de asegurar la continuidad operativa del servicio, era necesario gestionar la postulación de una hoja de vida para designar un reemplazo provisional. En atención a esta solicitud, la madre comunitaria remitió la hoja de vida de la señora Nancy Arcos Torres, quien inicialmente había manifestado su disposición para asumir el relevo temporal. La candidata propuesta fue posteriormente verificada y aprobada por la representante legal, validando así los requisitos mínimos exigidos para desempeñar temporalmente las funciones de atención, acompañamiento y ejecución pedagógica dentro del hogar comunitario. No obstante, el día 18 de noviembre, la señora Nancy Arcos Toro se comunicó directamente con la madre comunitaria para manifestar que, por motivos de fuerza mayor, le resultaba imposible asumir el reemplazo previamente acordado. Frente a esta novedad, la madre comunitaria trasladó la información a la representante legal, exponiendo la dificultad logística que representaba identificar, seleccionar y validar un nuevo perfil en tan corto tiempo. Como resultado de este análisis y ante la imposibilidad de garantizar un reemplazo idóneo y disponible de manera inmediata, ambas partes —la madre comunitaria y la representante legal—acordaron suspender temporalmente la prestación del servicio durante el periodo en que la madre comunitaria se encontraba ausente por razones médicas de fuerza mayor. De forma paralela, y buscando minimizar posibles afectaciones en los procesos de supervisión institucional, se informó que, mediante consenso con los padres y madres usuarios, se estableció que, en caso de requerimiento por parte de un ente regulador, ellos indicarían que el servicio se estaba prestando de manera habitual. Este acuerdo tuvo como propósito evitar retrasos o inconsistencias en el seguimiento administrativo, aun cuando la prestación efectiva del servicio se encontraba suspendida. Es pertinente destacar que, con el fin de cumplir con los lineamientos del ciclo alimentario, así como garantizar el acceso de los niños y niñas a los insumos nutricionales correspondientes, la madre comunitaria realizó la entrega de los alimentos programados para la semana directamente a los padres de familia. Esta acción se llevó a cabo con el fin de dar cumplimiento a los estándares establecidos y asegurar la distribución adecuada de los insumos alimentarios destinados a la población beneficiaria. Relato de madre 1: La madre relata que, vía WhatsApp, fue informada sobre la no prestación del servicio. Indica que no sabía que contaban con un reemplazo. También menciona que recibió un mensaje por WhatsApp en el que le informaban que el servicio no se iba a prestar, pero que, en caso de que se preguntara, dijeran que sí se había prestado. La madre afirma que no se opuso debido a la calamidad doméstica que estaba atravesando la madre comunitaria y decidió apoyar para evitarle cualquier inconveniente futuro. La madre entrevistada resalta el buen servicio y la disposición de la madre comunitaria, y también informa que recibió los alimentos designados para la semana. Relato de madre 2: se realiza llamada telefónica a la madre, la cual manifiesta que fue informada que no hubo atención en la unidad de servicio ya que la madre comunitaria estaba presentando calamidad doméstica, donde refiere y resalta el servicio de calidad que desempeña la madre comunitaria,

manifiesta que comprende la situación y demostró empatía ante la situación presentada, por ende, informo que el día viernes 21 de noviembre realizo la reunión con padres de familia para informar la situación y así mismo entrego los alimentos correspondientes a la semana”.

Adicionalmente equipo de Enlace de Seguimiento a la Ejecución Técnica del Centro Zonal La Unión Paola Andrea Diaz Tapia y Alexandra Milena Ceron Garcia procedieron a contactar telefónicamente a las familias y cuidadores de los usuarios del HCB El Paraíso de la V/ David Bajo del Municipio de Colón N, con el fin de verificar la novedad en la prestación del servicio, quienes por medio de acta elaborada en fecha 02/12/2025 redactan:

“Se descargó del aplicativo CUÉNTAME (01 diciembre 2025) beneficiarios vinculados a la unidad de servicio HCB Comunitario El Paraíso, donde se identificaron 7 beneficiarios de los cuales 3 padres de familia no se estableció comunicación debido a que 1 se encuentra apagado, 1 no responde, 1 numero invalido), de los 4 padres de familia que atendieron nuestra llamada telefónica se realizó nuestra presentación y se explica el motivo de la llamada por lo cual se solicitó información reservando la identidad y se formularon las siguientes preguntas: ¿Usted me puede informar que días no hubo atención en el HCB El Paraíso?, ¿La madre comunitaria informo el motivo por el cual no habría atención en el Hogar Comunitario? Los padres de familia refieren:

Llamada 1: “La semana pasada si hubo atención normal, la que no tuvo yo creo que fue la antepasada. Ella no prestó el servicio, pero si nos entregó unos alimentos y una firma. No hubo toda una semana porque el hijo de la señora que presta el servicio se enfermó, no hubo reemplazo, pero si nos llamó a la entrega de alimentos, a una reunión y a unas firmas. Al día de hoy ya hay atención normal, fue esa semana que ella estuvo con el niño bien delicado de salud y uno como madre entiende la situación”.

Llamada 2: “Pues el día que estuvo enfermo el niño de la señora no hubo, ella nos entregó normalmente el mercado, pero los demás días si ha estado bien. La semana del 18 fue que no hubo atención”.

Llamada 3: “Se me hace que en esa semana el niño de ella se enfermó. Pero como que había habido reemplazo, no sé, no le he preguntado bien a mi esposa que fue que si hubo reemplazo o no. Supongo que tuvo que haber habido reemplazo, yo esa semana no estuve. Pero que yo sepa siempre que lo llevo siempre hay atención. Hoy si estuvo mi hijo allá”.

Llamada 4: “Una semana no hubo guardería, no recuerdo la fecha, pero si fue en noviembre, la madre doña Yeimy nos envió un mensaje en el grupo de WhatsApp para decirnos que no lleváramos los niños porque el hijo de ella estaba enfermo con unas convulsiones, acá en la vereda comentaban que en la unión no lo remitieron a Pasto y que doña Yeimy se llevó al niño a Pasto para que lo atiendan particular, también ella hizo una reunión en la casa de ella y repartió los padres de familia los alimentos que le habían llegado por decir a mí me dio 1 bolsa de leche, 1 queso, 1 bolsita de corazones de pollo, 1 repollo, 3 guayabas, y unos refrigerios de la semana pan y yogurt, 2 manzanas y unas mandarinas. Pero esas cosas nos pueden pasar a cualquiera y el niño estaba enfermo, pero es bueno que dejen a una persona encargada porque trabajamos y es duro que no haya donde dejar los niños”.

En este sentido, desde el ejercicio de la supervisión contractual se está adelantando estudio de la documentación allegada por parte de la en EAS, en aras de estudiar la posibilidad de iniciar las acciones administrativas por presuntos incumplimientos de las obligaciones contractuales derivadas del contrato de aporte suscrito entre ICBF y la EAS, de igual manera, garantizar el cumplimiento de los Manuales, Guías

operativas del servicio, a igual la posible configuración de causales de cierre de UDS descritas en el del PROCESO DE CIERRE DE UNIDADES DE HCB, HCB AGRUPADO Y HCB FAMI, con el fin de garantizar la efectiva prestación de los servicios en el territorio, realizando financieramente los descuentos respectivos acorde a los cuatro (04) días que no se prestó la atención en la mencionada unidad, durante el proceso de legalización financiera del mes de noviembre.

Con esta información, se da respuesta a su solicitud, aclarado que tanto el operador contratista como la coordinación del CZ la Unión vienen adelantando gestiones para mejorar la prestación del servicio, por eso agradezco a usted haber comunicado la presente situación, ya que representa un valioso insumo para evaluar y determinar acciones de mejora en el proceso de protección de los beneficiarios consecuente con criterios de calidad determinados en los lineamientos y manuales operativos de servicios de primera infancia de ICBF, a su vez la invito a continuar participando en el ejercicio de control social y vigilancia en los servicios de Primera Infancia en nuestro territorio.

Atentamente,



MARIA CAMILA MAYORAL PAZOS
Coordinadora Centro Zonal La Unión

Proyectó y digito: Maria Camila Mayoral - Coord CZ.

Revisó: Yonny Bastidas- Enlace de Seguimiento a la Ejecución-. Perfil jurídico.